家電安心パック規約

「家電安心パック」（以下「本保証」といいます）とは、株式会社トライバルユニット（以下、「当社」といいます）がメーカー保証書に記載されている内容及び以下の条項に基づいて、第１条に定める対象製品に発生する故障の修理を約するものをいいます。

第１条（対象製品）
本保証の対象製品は、家電安心パック会員（以下「会員」といいます。）が会員資格有効期間内において所有し、登録された住所において使用する、①液晶テレビ(HDD・BD 等記録する媒体を内蔵するものを含みます。)、②DVDレコーダー(HDD･BD 等記録媒体を内蔵するものを含みます。)、③ルームエアコン、④掃除機、⑤冷蔵庫、⑥電子レンジ⑦オーブンレンジ、⑧全自動洗濯乾燥機（ドラム式洗濯乾燥機含みます。）、⑨全自動洗濯機（熱交換器を有しない簡易乾燥機能付きを含みます。）、⑩デジタルカメラ、⑪プリンター、⑫ビデオムービー、⑬ミニコンポ、⑭除湿機、⑮空気清浄機、⑯調理用ガスコンロ（据置型に限ります。）、⑰IHクッキングヒーター、⑱デスクトップパソコン、⑲ノートパソコン（キーボードの付属しないタブレットパソコンを除きます。）のうち、当社が別途定める製品（以下「対象製品」といいます。）とします。ただし、対象製品のうち別表の主な対象外「製品」、主な対象外「部品」および主な対象外「作業内容」は本保証の対象となりません。また、修理のご依頼は家電安心パックサービス受付センターへお申し出下さい。

第２条（本保証の開始）
本保証は、会員から「家電安心パック」への申込が行われた日から開始します。ただし、開始日の属する月とその翌月については、当社は修理受付のみを行うものとし、当社が本規程に基づき修理を行うのは、開始日の属する月の翌々月の１日からとします。

第３条（保証期間）
対象商品ごとの保証期間は、メーカー保証期間を含め、対象商品を新品で購入した日から５年間（第１条⑱⑲のパソコンについては３年間）（以下、「保証期間」といいます。）の保証となります。ただし、対象製品のメーカー保証期間開始日（以下、「メーカー保証開始日」といい、メーカー保証書記載日を指します。）と第4条に定める購入履歴証明書に記載された対象製品の購入日が異なる場合、保証期間はメーカー保証開始日から５年間（第１条⑱⑲のパソコンについては３年間）とします。なお、メーカー保証期間中は、メーカー保証が優先されます。また、対象製品に本保証以外の、他の修理保証制度が対象となっている場合は、他の修理保証制度が優先されます。

第４条（修理依頼）
1. 保証期間中、取扱説明書及び本体貼付ラベルなどの注意書に従った正常な使用状態で故障が生じた場合は、修理受付センターに修理を依頼するものとします。ただし、詳細は本条に定める他、別紙に定めるものとします。
2. 修理依頼品が別表の修理対応区分に定める持込修理対応の製品である場合、会員は、あらかじめ修理受付センターに電話連絡をするものとし、電話連絡後、修理受付センターから郵送、FAX、電子メールのいずれかの方法により、持込修理受付表（以下、「持込修理受付表」といいます。）を受領するものとします。会員は修理を依頼する際、修理依頼品、持込修理受付表とともに、メーカー保証書及び会員が修理を依頼する対象製品の領収書またはクレジットカード利用明細書（以下、「購入履歴証明書」といいます。）の写しを、修理受付センターから案内された送付先に送るものとします。なお、購入履歴証明書（写し）の送付に要する費用、購入履歴証明書の複写に要する費用および修理依頼品の往復の送料は会員の負担となります。
3. 修理依頼品が別表の修理対応区分に定める出張修理対応の製品である場合、会員は、あらかじめ修理受付センターに電話連絡をした上、電話連絡後３日以内に、購入履歴証明書（郵送の場合は写しを送るものとします。）を、配達記録郵便による郵送（郵送の場合の送付先については電話連絡の際、会員に対し案内されるものとします。）、FAX、電子メールのいずれかの方法により修理受付センターに送るものとします。なお、この場合において、会員が修理依頼時に購入履歴証明書の写しを配達記録郵便以外の方法で郵送したときには、修理依頼の受付が行われず、修理対応が受けられないことがございます。また、購入履歴証明書（写しを含みます。）の送付に要する費用および複写に要する費用は会員の負担となります。
4. 本保証の修理をご依頼の場合には、プログラム、データ、記録媒体、純正でない部品・機構・付加物及び改造を、事前に機械から取り外して頂きます。これらのいずれかが、機械に記録または付加された状態で修理者に引渡された場合には、会員がこれらに対する権利を放棄したものとさせて頂きます。（データ保存・復旧はできかねます。工場出荷状態となる場合があります。）修理のための交換部品または機械は、良好に稼動する部品または機械とし、交換された旧部品または機械は当社の所有とすることがあります。
5. 当社が無償修理サービスを提供した場合、当該修理を依頼した会員は、修理対応完了日（次条第８号に該当するする製品を修理依頼した場合は、修理依頼品の返送日）の翌日から１年間は、修理依頼ができないものとします。

第５条（本保証の修理対象外）
次のような場合には、保証期間内でも、本保証の修理の対象とはなりません。
(1) メーカー保証書及び修理依頼品の購入履歴証明書の提示がない場合
(2) メーカー保証書に対象商品のお買上げ日、会員の氏名・住所・電話番号（市外局番含む）、販売店名の記載が無い場合、字句を書き替えられた場合
(3) 直接であると間接であるとを問わず、次に掲げる事由によって生じた故障及び損傷
①不適切な使用（落下、破損、衝撃、水垂れ、液体混入、電池漏洩、増設および改造行為等）または管理の不備によって生じた対象製品の故障
②対象製品の自然消耗・摩耗・さび・かび・むれ・腐敗・変質・変色、その他類似の事由または、ねずみ食い・虫食い等によって生じた損害
③オプション製品・部品、ソフトウェア、PC カード・マウス、その他特に当社が別途定める対象外製品（消耗品）、購入後追加された部品（拡張ボード／拡張メモリー等）、バッテリー、乾電池、周波数変更交換部品
④使用上の誤り、または不当な修理や改造による故障または損傷
⑤火災・地震・水害・落雷・塩害・ガス害・その他の天災地変ならびに公害や異常電圧その他の外的要因による故障または損傷
⑥地盤変動または地盤沈下による故障または損傷
⑦対象製品以外の財物に起因した故障または損傷
⑧盗難、置き忘れまたは紛失
⑨戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動（群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地域において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいいます。）による故障または損傷
⑩燃料物質（使用済燃料を含みます。以下同様とします。）もしくは核燃料物質によって汚染された物（原子核分裂生成物含みます。）の放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故に起因する故障及び損傷
⑪対象製品の西暦による年号を電子的に表示、認識または処理する機能を内蔵するものに関し、かかる機能の設計上の問題に起因する日時認識エラーにより発生する一切の故障・不具合
⑫ソフトのバグ、コンピューターウィルス等による故障
⑬ブラウン管、ＬＣＤパネル及びバックライトの経時による劣化（輝度の低下、フォーカスの劣化、蛍光体の焼き付け等）
⑭メーカーリコールまたはメーカーが対象製品の取替えまたは部品交換の修理等を認めたとき
⑮対象製品の移動、誤用、不注意、消耗品の使用及び改造または付加（ＣＰＵ、マザーボード、ハードディスクドライブ等の部品交換・調整を含みます）により生じた故障及び損傷
(4) 業務用に使用された場合の故障及び損傷
(5) 対象製品の譲渡、贈呈等、会員住居以外での使用による故障及び損傷
(6) 対象製品取扱説明書記載の本来会員に処置していただくべき「お手入れ」「点検」「オーバーホール作業」「バッテリー（電池）、消耗品の交換」
(7) 設置不良、設置不良に起因する故障、リサイクル費用、その他の類似の事由による故障及び損傷
(8) 検査の結果､対象製品に異常の無かったもの（故障でないナンセンスコール、故障症状の再現しないもの）
(9) ＯＳ・ソフトの再インストール及びＢＩＯＳ調整・書き換えのみで修復された場合
(10) 本保証期間が終了した後に修理受付センターに修理依頼がなされた場合

第６条（本保証の対象外）
次に定める間接損害および拡大損害は、本保証の対象となりません。
(1) 対象製品の故障に起因して生じた身体障害（傷害に起因する死亡を含みます。）または対象製品以外の財物の滅失、き損、もしくは汚損によって生じた損害
(2) 対象製品の故障に起因して生じた対象製品及びその他の財物の使用の阻害によって生じた損害

第７条（修理費用）
対象製品の修理費用（部品代、修理技術料および出張費の合計金額を指すものとし、税込とします。なお、第５条第８号に該当する製品を修理依頼した場合、本来会員が負担する検査費用はこれに含むものとします。）は、当社の修理提携先が提示する修理見積り金額をいうものとします。

第８条（１回の修理費用の上限・累積の修理費用の上限）
1. 本保証は、保証期間内の対象製品の１回の修理費用（部品代、修理技術料及び出張費の合計金額（税込）が、当該対象製品の購入価格（税込）または50,000円(税抜)のいずれか低い方の金額を超過した場合は、本保証の対象とならないものとし、当該対象製品についての本保証は失効するものとします。また、修理依頼品が修理不可能である場合も、本保証の対象とならないものとし、当該対象製品についての本保証は失効するものとします。

2. 保証期間を通じ、対象製品毎の修理費用上限は、当社が定める基準により、対象製品の販売価格（税込）または50,000円（税抜）のいずれか低い方の金額とし、当該対象製品につき保証期間を通しての修理費用の累積額が、その金額を超えた場合は、本保証の対象とならないものとし、当該対象製品についての本保証は失効するものとします。
3. 前項に記載する本保証が失効する場合で、かつ当該本保証の対象外となった製品の修理を会員が希望する場合、当社は、当該製品の１回の修理費用と残存修理可能額（修理費用上限から保証期間を通しての修理費用の累積額を引いた金額）との差額の支払いを受け、有償修理を行うものとします。なお、有償修理については、本保証における対象製品ではないもの（本保証が失効し対象製品から除外された製品を含む）であっても、当社において修理可能である場合、当社は、会員からの依頼を受けて有償修理を行うものとします。

第９条（修理発生時の費用負担）
修理の際に発生する往復の送料、修理依頼にかかる梱包費用等については、会員の負担とします。

第１０条（離島または遠隔地への出張費用）
前条の規定にかかわらず、対象製品のメーカーが定める離島または遠隔地へ出張修理を行う場合は、その出張に要する実費は、会員の負担とします。

第１１条（保証対象エリア）
本保証は日本国内においてのみ有効です。

第１２条（見解相違の場合）
故障及び損傷の認定等について当社と会員の間で見解の相違が発生した場合には、当社は中立的な第三者の意見を求めることがあります。

第１３条（第三者との間の紛争）
当社は、会員が、本保証を利用したことに起因して発生した会員と第三者との間で生じた紛争等について一切責任を負わないものとします。

第１４条（保証規約の変更・改定）
当社は、会員の了承を得ることなく、保証規約を随時変更することがあります。なお、保証規約が変更された場合、本保証の内容は改定後の保証規約を適用するものとします。改定後の保証規約は、当社所定の方法により会員に公表した時点より、効力を生じるものとします。

第１５条（利用の停止）
1. 当社は、会員が次の各号のいずれかに該当する場合は、本保証の利用を即時に停止することがあります。
(1) 支払期日を経過しても本保証の利用料金を支払わない場合。
(2) 本保証の利用料金の決済に用いる決済サービスの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。
(3) 本保証の利用料金の決済に用いる会員の決済サービス提供元から緊急に停止すべき旨の連絡が当社に来た場合。
(4) 会員に対する破産の申立があった場合、または会員が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。

(5) 会員が過度に頻繁に問合せを実施し、または本保証の提供に係る時間を延伸し当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき。
(6) 前各号のほか本規約に違反した場合。
2. 当社は、前項の規定により本保証の利用を停止するときは、あらかじめ停止の理由を会員に通知します。ただし、当社の責めに帰すべき事由に因らない理由により、通知することができない場合にはこの限りではありません。
3. 当社は、本条第 1 項第 2 号の事由による本保証の利用停止の場合、会員の希望 により、会員がクレジット決済サービスの決済以外の方法を用いて利用料金を支払い、さらに後日クレジット決済サービスの更新をすることを条件に、本保証を継続して使用することを認めることがあります。ただし、本項の規定は当社の義務を定めるものではありません。
4. 前項の場合、会員が、本保証の利用料金その他の債務を所定の支払期日が過ぎてもなお履行しない場合、会員は所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年 14.6%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本保証の利用料金その他の債務と一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払いに必要な振込手数料その他の費用は、会員の負担とします。
5. 本条の定めは当社が会員に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

■修理のご依頼は、下記までご連絡ください。
【家電安心パック　サービス受付センター】
受付時間：10：00～19：00
電話番号：0800-111-1004

※ 当社は､受付センター業務の一部を委託しており､修理依頼手続きの過程において､業務委託先であるワランティマートコールセンターにて対応させて頂きます。但し、本保証の管理管轄についてはすべて当社で行うものとし、一切の責任を負うものとする。

【別紙】

保証規約第4条に定める修理依頼の詳細は、修理依頼品の修理対応区分ごとに以下の通りとなります。
ただし、修理依頼品によっては、以下の定めと異なる対応になる場合がございますので、あらかじめご了承ください。

【修理依頼】

1)①修理依頼品の「メーカー保証書」 ②修理依頼品の「領収書またはクレジットカード利用明細書」をあらかじめご準備ください。

2)家電安心パックサービス受付センター(以下、「修理受付センター」といいます)。TEL:0800-111-1004 へ電話でご連絡ください。担当者が当該修理依頼品の修理対応・修理内容をご案内いたしますので、案内された修理対応区分等に従って、以下の手続をお願いいたします。手続きの過程においては、当社の業務委託先であるワランティマート コールセンターにて対応させて頂きます。なお、以下に定める手続きが完了した後、修理依頼品の修理対応を行うものとします。

◎案内された修理依頼品の修理対応区分が

持込修理対応区分の場合

3)修理受付センターより、郵送、FAX、電子メールのいずれかの方法により「持込修理受付表」を加入会員の登録された住所に送付いたします。

4)「持込修理受付表」および上記①②の書類の写しを、修理依頼品とともに修理受付センターにお送りください。

※書類の送付・複写に要する費用および修理依頼品の往復の送料については、加入会員負担となります。

出張修理対応区分の場合

3)電話連絡後3日以内(郵送の場合、消印有効)に、上記①②の書類(郵送の場合記録郵便に限ります。)、FAX、電子メールのいずれかの方法により、修理受付センターにお送りください。

※送付および複写に要する費用については、加入会員負担となります。

4)3)の書類を受領後、出張修理に伺う日時について修理受付センター担当者よりご連絡させていただきます。

※出張修理対応は、修理依頼品がメーカーの定める出張修理対象製品である場合に限ります。

※修理依頼時に、郵送、FAX、電子メールのいずれかの方法によりご送付いただいた①「メーカー保証書」②「領収書またはクレジットカード利用明細書」(①②ともに郵送で送っていただいた場合の写しを含みます。)は、理由のいかんを問わず返却いたしません。また、当者が必要と判断した場合、①②の原本を送っていただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。

【別表】

主に下記に掲げる製品の部品交換・作業内容は、本保証の対象外となりますので、ご留意ください。(なお、下表に定める修理対応の内容については、対象製品のメーカーごとに修理対応が異なるため、一部記載と異なる場合があります。)

※詳細は、「家電安心パック規約」をご覧ください。

製品名	主な修理対応区分(主要メーカーの修理対応区分に準ずるものとします。)	主な対象外「製品」	主な対象外「部品」	対象外「作業内容」
液晶テレビ (HDD・BD 等記録する媒体を内蔵するものを含む)	持込修理 出張修理	19 型以下液晶テレビ 液晶テレビ以外全てのテレビ関連製品	3Dグラス、アンテナ線、アンテナプラグ、B−CASカード、外装部品、装飾部品、付属部品(リモコンを除く)、別売品	各種機能設定・登録(チャンネルプリセットなど) 、アンテナ、他製品(機器)などとの接続(製品移動を伴う設置を含む) 、ピックアップクリーニング、3Dグラスが故障原因の修理、各種設定作業、対象製品以外の機器が故障原因の場合の修理など
BD・DVD レコーダー (HDD 等記録媒体を内蔵するものを含む)	持込修理 出張修理	BD・ DVD プレーヤー	アンテナ線、アンテナプラグAVケーブル、外装部品、装飾部品、付属部品(リモコンを除く)、別売品、B−CASカード	各種機能設定・登録(チャンネルプリセット、G コードセットなど)、アンテナ、他製品(機器)などとの接続(製品移動を伴う設置を含む)、ヘッドクリーニング、ピックアップクリーニング、各種設定作業、対象製品以外の機器が故障原因の場合の修理など
ルームエアコン	出張修理	パッケージエアコン	フィルター類、ドレンホース、配管、VA ケーブル、コーテープ、養生テープ、保護テープ、スリムダクト、配管カバー等の機器以外の材料に該当するもの、冷媒、外装部品、装飾部品 付属部品(リモコンを除く)、別売品	フィルター清掃、清掃のみの作業、アース工事、移設、施工不具合の修正、ドレン詰まり、冷媒の補充など
掃除機	持込修理	業務用掃除機 店舗用掃除機	フィルター、外装部品、装飾部品、付属部品、別売品	ごみ詰まりの除去、フィルターの清掃 など
冷蔵庫	出張修理	冷凍庫 ワインセラー	保鮮・抗菌カセット、外装部品、装飾部品、付属部品、別売品、各種フィルター類、アイスマット、アイスコップ	フィルター清掃、設定や登録、異物除去、解氷作業のみ、ドレン詰まり除去など
電子レンジ	持込修理 出張修理	業務用電子レンジ	皿、SDカード、外装部品、装飾部品、付属部品、別売品	周波数変更、異物除去、庫内清掃など
全自動洗濯乾燥機(ドラム式洗濯乾燥機含む) 全自動洗濯機 (熱交換器を有しない簡易乾燥機能付	出張修理	コイン式洗濯機 電気バケツ	フィルター類(乾燥フィルタ、バックフィルタ、異物ストッパ゜、風呂水フィルタ等)調整脚、脚ゴム、調整ゴムシート、付属工具、ホースハンガー等外装部品、装飾部品、付属部品、別売品	フィルター清掃、周波数変更、ホース等の詰まり除去など

を含む)				
デジタルカメラ	持込修理	―	別体型レンズ、コネクタージャック部・三脚用ネジ穴部等の破損、外装部品、装飾部品、付属部品、別売品	各種設定作業、対象製品以外の機器が故障原因の場合の修理など
プリンター	持込修理 出張修理	レーザープリンター	トレー類、廃液吸収体、インクカートリッジ、各種フィルター等、外装部品、装飾部品、付属部品、別売品	プリンター・ヘッドクリーニング作業、 キャリッジ・クリーニング作業、紙片詰 まりクリーニング作業等の各種清掃 作業など
ビデオムービー	持込修理	業務用ファイル ベースビデオカメラ等	コネクタージャック部等の破損、外装部品、装飾部品、付属部品(リモコンを除く)、別売品	各種設定作業、対象製品以外の機器が故障原因の場合の修理など
ミニコンポ	持込修理	ラジカセ(CD 、MD ラジカセ等を含む)、コンポーネント単体 (アンプ、チューナ、スピーカ、各種プレーヤー、コントロールアンプ等)システムコンポ周辺機器 (ミキサ、カートリッジ、プログラマ等)ホームシアターサウンドシステム、ラックシアター等	レコードプレーヤーの針 、スピーカメタル脚、付属品一式(ACコード、リモコン、スピーカーを除く)、オプティカルケーブル、簡易型アンテナ、ループアンテナ、外装部品、装飾部品、付属部品(リモコンを除く)、別売品	チャンネル、タイマープリセット、タイトル入力関連作業、アンテナ調整、他機器との接続設定、各種清掃など
除湿機	持込修理 出張修理	―	外装部品、装飾部品、付属部品(リモコンを除く)、別売品	各種設定作業、各種清掃作業など
空気清浄機	出張修理	―	各種フィルター外装部品、装飾部品、付属部品(リモコンを除く)、別売品	各種設定作業、各種清掃作業、カルキ除去など
調理用ガスコンロ(据置型に限ります。)	出張修理	(ビルトイン)調理用ガスコンロ カセットコンロ	トッププレート(天板)、五徳、汁受け皿、電池、グリル類(受け皿、焼き網等)、外装部品、ケーブル、コード、パッキン類、触媒、排気パネル、グリル庫内(ケースユニット、ロースターケースなど)、外装部品、装飾部品、付属部品(リモコンを除く)、別売品	熱量変更等に伴う改造・調整、設置・ 移設・各種工事、部品交換を伴わない調整、各種機能設定、ガス関連の不具合、施工不具合、清掃など
パソコン (タブレットPCを含む)	持込修理	―	バッテリー(内蔵含む)、付属品一式(ACアダプタ・ACコード及び外付けドライブを除く)、別売部品類 ソフトウェア(BIOS、OS、アプリケーションなど含む) 外装品(ヒンジ、ラッチなど含む) コネクタジャック部の破損(ACアダプタ、USB など) インターネットなどの不具合で、対象製品以外(LAN ケーブル/モデムなど)の機器が故障原因の場合、装飾部品	部品交換を伴わない手直し・調整作 業 ソフトのインストール作業(BIOS・OSを含む)など

＊ 上記製品に使用されている電池交換(充電式電池含む)やお客様の使用ミスによる不具合の改善作業及びオーバーホール作業は対象外
＊ 対象製品でも、一般家庭用以外(例えば業務用の長時間使用、車輌・船舶への搭載)に使用された場合の故障及び損傷は対象外
＊ メーカー保証書記載の「持込修理」対象製品で出張した場合の出張費用は対象外
＊ 取扱説明書記載の本来お客様に処置していただくべき「お手入れ」「点検」及び「消耗品の交換」は対象外
＊ 上記製品に関係なく以下の内容のものは対象外
・製品にまったく異常の無かったもの(故障でないナンセンスコール、故障症状の再現しないもの)
・製品に付随した設置、工事不備による故障
・外的要因や使用上の誤りによる故障及び損傷
＊ 電源の抜差し等によるマイコンリセット作業は全製品対象外
＊ タイトラキャップ、フィルター類、バッテリー類、別売品、付属品(リモコンを除く)、外装部品、装飾部品は全製品対象外部品
＊ ソフトインストール、初期化、ファームウェアアップデート、ソフトに起因する不具合は全製品対象外作業
＊ 標準設置以外(壁面 2.5m 以上設置、屋根上設置、ﾍﾞﾗﾝﾀﾞ吊下げ設置、壁掛設置等)の特殊作業

「PC 無料引取」利用サービスについて

① 「PC 無料引取」とは、当社が提携する株式会社パシフィックネットが提供する「PC 無償引取」サービスを利用できるサービスです。

② 「PC 無償引取」は、当社の提供する本サービスには含まれず、「PC 無料引取」の利用に際しては、利用者は、株式会社パシフィックネットに対して直接サービス利用に係る契約を締結した上でこれを利用するものとします。

③ 当社は、「PC 無償引取」のご利用およびそれに関連して生じた利用者または第三者の損害に対して、いかなる責任も負わず、また一切の補償・賠償も行いません。

④ 株式会社パシフィックネットの提供する「PC 無償引取」サービスの概要・条件等は、本規約制定（改訂）時点において、以下のとおりです。利用者は、株式会社パシフィックネットへのサービス利用契約申込み時に、都度、最新の情報等を確認の上、自己の判断と責任において「PC 無償引取」の利用（申込み・契約締結を含みます。）を行うものとします。

(1) 「PC 無償引取」とは、お客様のパソコンを無償でお引取りするサービスです。

(2) 「PC 無償引取」は予告なく内容を変更することがあります。